vértice salud

Atención y formación sociosanitaria

Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

En Vértice Salud, conscientes de la continua necesidad de formación tanto del tejido empresarial actual como de la sociedad en general, realizamos una apuesta decidida por poner a disposición del alumno una amplia oferta formativa aplicable a todos los ámbitos profesionales.

Nuestra metodología on line permite crear un entorno de aprendizaje activo, próximo y participativo en el campus virtual, combinando recursos didácticos del propio curso como el temario de estudio, los ejercicios prácticos, los tests de evaluación, los foros de debate, los vídeos prácticos sobre la materia y los contenidos interactivos multimedia, entre otros, con otros disponibles para consulta y uso como la Biblioteca, o el chat de la Cafetería. Asimismo, el alumno contará con un acompañamiento personalizado y constante en sus progresos a través del sistema de tutorías, que estará disponible las 24 horas durante el periodo en el que transcurra el curso.

Además del acceso a Campus Vértice, donde encontrará todo el material necesario para realizar el curso, el alumno recibirá un manual formativo que le servirá como base de su formación teórica y que podrá consultar en el momento que lo necesite durante todo el proceso.

Por tanto, la calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos, la profesionalidad de los tutores y la practicidad de nuestras acciones formativas, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para mejorar las habilidades personales y profesionales del alumnado, con el fin de ayudarle a alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

Programa

UD1: Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia.

1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia

1.2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia

1.3. Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.

1.4. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia

1.5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio

1.6. Proceso de clasificación de agendas

1.7. Programación de agendas.

UD2: Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.

2.1. Caracteristicas, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.

2.2. Técnicas de comunicación con personas usuarias

2.3. Tipologías de alarma.

2.4. Tipologías de llamadas entrantes

2.5. Tipos de actuación y recursos.

2.6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.

2.7. Protocolos de actuación

UD3: Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento.

3.1. Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.

3.2. Tipología de llamadas de seguimiento.

3.3. Gestión del expediente en la aplicación informática

3.4. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención

3.5. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.

3.6. Procedimiento de elaboración del informe de actuación

Metodología

Nuestra metodología online permite crear un entorno de aprendizaje activo, próximo y participativo en el campus virtual, combinando la flexibilidad online con las ventajas didácticas de elementos propios de la presencialidad (videoconferencias, clases prácticas, etc)

- Videoconferencias con docentes altamente cualificados.

- Notas Técnicas.

- Contenidos Interactivos multimedia, herramientas multimedia facilitadoras del estudio y asimilación de contenidos.

- Ejercicios prácticos de apoyo.

- Foros de debate sobre vídeos relacionados, noticias y casos prácticos.

- Pruebas de autoevaluación que permiten verificar la asimilación de contenidos.

- Actividades extraordinarias programadas.

- Vídeos prácticos.

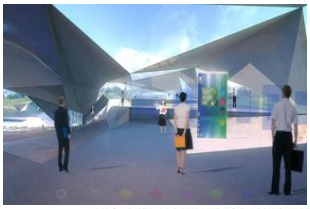
El alumno cuenta con gran flexibilidad y autonomía permitiéndole aspectos como la posibilidad de ver las conferencias grabadas, flexibilidad ubicacional por la ventaja online y el estudio del temario y la realización de determinadas actividades a su ritmo dentro de un plazo limitado pero suficiente.

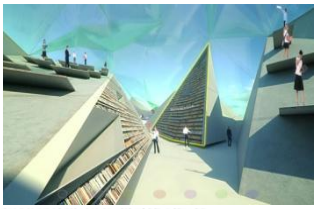
La profesionalidad del claustro docente, el constante acompañamiento y seguimiento tutorial personalizado y la versatilidad de recursos pedagógicos hacen de Campus Objetvo 1 la mejor opción para tu desarrollo formativo y profesional.

Campus Vértice

El campus Vértice es un espacio donde los alumnos pueden realizar los cursos elegidos de una forma ágil y sencilla. Se trata de un entorno virtual en 3D que reproduce todas las dependencias donde el alumno desarrollará los distintos momentos del proceso formativo (aula, biblioteca, auditorio, cafetería, sala de profesores, secretaría…) y que recrea servicios virtuales orientados a la formación, donde se puede interactuar con compañeros y profesores como lo haría en un centro de formación presencial. Por tanto, en Campus Vértice, gracias a la utilización de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la formación, se encuentra albergada la óptima combinación de elementos y recursos pedagógicos que cubren todas las necesidades del proceso de aprendizaje.

Este campus virtual en 3D al que el alumno tendrá acceso durante todo el curso, las 24 horas del día, facilita el correcto aprendizaje del contenido del curso, la participación en foros de debate, vídeos interactivos, ejercicios prácticos, contenido interactivo multimedia, autoevaluaciones, archivos de descarga, enlaces webs, acceso al contenido bibliográfico, permite la interrelación con otros alumnos y con el profesorado, y muchas más posibilidades.





Precio

Esta formación puede realizarla de la siguiente forma:

- Formación privada: El precio del curso es **410 €**.
- Formación bonificada: Todos nuestros cursos son 100% subvencionables a través de los Seguros Sociales. Si es usted trabajador en activo de una empresa privada con centro de trabajo en España, puede realizar este curso a través de la cuota de formación de su empresa. De esta forma el curso no le supone coste alguno. Si desea conocer la cantidad económica que dispone su empresa para destinar a formación subvencionada, cumplimente el siguiente documento y le remitiremos la información a la mayor brevedad y sin compromiso. Debido a las gestiones necesarias para la bonificación de la formación, el precio se incrementará un 25%.

Beca

Becas Fundación Objetivo 1

- Cargo en cuenta.
- Tarjeta de crédito.
- Paypal.

Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta

vértice salud

Fundación Objetivo 1
Pasaje Calderón y Cubero, nº2
29006 Málaga

Tlf: 952 04 07 87

info@verticesalud.com
verticesalud.org